

平成**13**年度 センター所長 長浜 栄子

- ・ 消費生活情報オンラインシステム切り替え (HA8000機)
- ・ 宮古・八重山分室地域ネットワーク端末機設置

【相談受付件数】 7,236件 (宮古分室311件、八重山分室655件を含む)

前年度に比べ842件 (13.2%) 増加

【相談内容】 苦情相談を商品別分類で見ると、苦情のトップはフリーローン・サラ金の1,324件で、次いでオンライン等関連サービス549件、不動産貸借324件の順となっている。

特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、特に通信販売1,399件と増加している。なかでも苦情商品のワースト3は、オンライン等関連サービス530件、電話サービス252件、フリーローン・サラ金165件と増加している。

【啓 発】 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施する一方、消費者被害の未然防止を図るために消費生活に関する専門的知識をテーマにした地域リーダーを育成する各種講座を実施した。

消費者学習教室 (42回)、消費生活講座 (13回)、消費者リーダー養成講座 (9回)、特別講座 (17回)、移動講座 (31回)、親子実験教室 (13回)、その他新聞、テレビ、ラジオ等を通じ消費生活に関する情報を提供し、啓発を行った。

【テスト】 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するため、住居品2件、被服品1件、クリーニング2件、計5件について苦情テストを実施した。

平成**14**年度 センター所長 与那嶺 清子

- ・ 一般消費生活相談員1名増の10名に委嘱

【相談受付件数】 8,066件 (宮古分室467件、八重山分室583件を含む)

前年度に比べ830件 (11.5%) 増加

【相談内容】 苦情相談を商品別分類で見ると、苦情のトップはフリーローン・サラ金の1,904件、次いでオンライン等関連サービス907件、不動産貸借361件の順となっている。

特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、特に通信販売の苦情相談は2,117件と急増している。なかでも通信媒体の発達と多様化により、不当請求、ツーショットダイヤル、多重債務 (ヤミ金融) などの相談が急増している。

【啓 発】 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施する一方、消費者被害の未然防止を図るために消費生活に関する専門的知識をテーマにした地域リーダーを育成する各種講座を実施した。

消費者学習教室 (35回) 消費生活講座 (3回)、消費者リーダー養成講座 (11回)、特別講座 (15回)、移動講座 (38回)、親子実験教室 (9回)、その他新聞、テレビ、ラジオ等を通じて消費生活に関する情報を提供し、啓発を行った。

【テスト】 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストは食料品1件、住居品2件、被服品1件、教養娯楽品1件、クリーニング6件の計11件について実施した。

平成**15**年度 センター所長 与那嶺 清子

【相談受付件数】 12,177件（宮古分室629件、八重山分室727件を含む）

前年度に比べて4,111件（51.0%）増加した。

【相談内容】 苦情相談を商品・役務別に見てみると、苦情のトップはオンライン等関連サービスの4,509件、次いでフリーローン・サラ金の2,406件、資格取得用教材442件の順となっている。オンライン等関連サービスの中でも携帯電話絡みの架空・不当請求による苦情相談が急増している。

特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、特に通信販売に関する相談が6,326件と増加している。なかでも電話情報提供サービスが4,419件、フリーローン・サラ金が1,111件と増加している。

【啓発】 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施する一方、消費者被害の未然防止を図るために消費生活に関する専門的知識をテーマにした地域リーダーを育成する各種講座を実施した。

消費者学習教室（16回）消費生活講座（6回）、消費者リーダー養成講座（11回）、消費生活相談員養成講座（12回）、特別講座（16回）、移動講座（59回）、親子実験教室（6回）、その他新聞、テレビ、ラジオ等を通じて消費生活に関する情報を提供し、啓発を行った。

【テスト】 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストは食料品1件、住居品3件、クリーニング9件、土地・建物・設備1件の計14件について実施した。

平成**16**年度 センター所長 黒木 美智

【相談受付件数】 12,761件（宮古分室558件、八重山分室815件を含む）

前年度に比べて584件（4.8%）増加。沖縄県民生活センターが昭和47年開設されて以来、最も多い相談受付件数となった。

【相談内容】 苦情相談を商品・役務別に見てみると、苦情のトップはオンライン等関連サービスの5,471件で次いでフリーローン・サラ金の1,912件、不動産貸借395件の順となっている。オンライン等関連サービスの中でもパソコンや携帯電話絡みの架空・不当請求による苦情相談の増加が主な要因となっている。特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、特に通信販売は7,185件で、なかでも電話情報提供サービスが5,134件となっている。次いで訪問販売1,042件、電話勧誘販売562件である。

- 【啓 発】** 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施する一方、消費者被害の未然防止を図るために消費生活に関する専門的知識をテーマにした地域リーダーを育成する各種講座を実施した。
消費者学習教室（23回）、消費者リーダー養成講座（9回）、消費生活相談員養成講座（14回）特別講座（9回）、移動講座（34回）、親子実験教室（10回）、その他新聞、テレビ、ラジオ等を通じて消費生活に関する情報を提供し、啓発を行った。
- 【テスト】** 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストは、クリーニング7件、被服品1件の計8件について実施した。

平成**17**年度 センター所長 垣花 みち子

- ・ 消費生活相談カード直接作成システム配備

【相談受付件数】 11,318件（宮古分室423件、八重山分室716件を含む）前年度に比べ1,443件（△11.3%）減少した。減少理由としては、携帯電話の有料情報利用料金の名目で架空・不当請求を行うなど「電話情報サービス」の相談が前年度5,142件から1,802件と大幅に減少したことによる。

【相談内容】 苦情相談を商品・役務別に見てみると、苦情のトップは電話情報サービス1,802件、次いでサラ金・フリーローンの1,731件、商品一般の1,721件の順となっている。17年度は「民法指定消費料金」「総合消費料金」「美容関連商品」「通信販売購入商品」「電子消費料金」等の目的で、商品名の不明な架空・不当請求のハガキや封書が届いたという相談を「商品一般」に計上したことにより、商品一般の相談が前年度446件から1,729件と大幅に増加した。特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、トップは通信販売が4,783件、次いで訪問販売965件、電話勧誘販売452件となっている。

- 【啓 発】** 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施する一方、消費者被害の未然防止を図るために消費生活に関する専門的知識をテーマにした地域リーダーを育成する各種講座を実施した。
消費者学習教室（22回）、消費者リーダー養成講座（9回）、消費生活相談員養成講座（14回）、特別講座（5回）、移動講座（34回）、親子実験教室（6回）、その他新聞、テレビ、ラジオ等を通して消費生活に関する情報を提供し、啓発を行った。
- 【テスト】** 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストは、クリーニング4件について実施した。試買テストはトイレトペーパーの香り、不純物の割合、蛍光増白剤の添加の有無について調べた。

平成18年度 センター所長 垣花 みち子

・一般消費生活相談業務の一部をNPO法人消費者センター沖縄に委託

【相談件数】 10,331件（宮古分室435件、八重山分室610件を含む）

前年度に比べ987件（△8.7%）減少した。

【相談内容】 苦情相談を商品・役務別にみると、苦情のトップはサラ金・フリーローンの1,872件、次いで電話情報サービス1,100件、商品一般638件の順になっている。エステティックサービス245件、テレビ放送152件の相談増は平成18年度の特徴である。

特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、トップは通信販売が3,024件、訪問販売966件、マルチ・マルチまがい商法537件となっている。

【啓 発】 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施する一方、消費者被害の未然防止を図るために消費生活に関する専門的知識をテーマにした地域リーダーを育成する各種講座を実施した。

消費者学習教室（29回）、消費者講座（4回）、消費者リーダー養成講座（9回）、消費生活相談員養成講座（10回）、特別講座（5回）、移動講座（34回）、親子実験教室（8回）、その他新聞、テレビ、ラジオ等を通して消費生活に関する情報を提供し、啓発を行った。

【テスト】 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストは、クリーニング2件、食料品1件、ふとん1件、合計4件について実施した。

平成19年度 センター所長 垣花 みち子

【相談受付件数】 9,774件（宮古分室438件、八重山分室583件を含む）

前年度に比べ557件（△5.4%）減少した。

【相談内容】 苦情相談を商品・役務別にみると、苦情のトップは「サラ金・フリーローン」の1,708件、次いで「電話情報提供サービス」1,153件、「賃貸アパート・マンション」374件の順になっている。前年度は商品一般が638件あったが、今年度は241件と減少した。その理由は、架空・不当請求への対処法の浸透などにより相談件数が減少したと考えられる。

特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、トップは通信販売2,575件である。今年度はマルチ・マルチまがい商法が892件で、前年度537件に比べ66.1%と増加しているが、それを押し上げる要因となったのが「イオン整水器」である。

【啓 発】 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施する一方、消費者被害の未然防止を図るために消費生活に関する専門的知識をテーマにした地域リーダーを育成する各種講座を実施した。

消費者学習教室(32回)、くらしのサポート講座(8回)、消費生活相談員養成講座(6回)、特別講座(10回)、移動講座(44回)、親子実験教室(12回)、その他、新聞・テレ

ビ・ラジオ等を通して消費生活に関する情報を提供し、啓発した。

【テスト】 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストをクリーニング8件、食料品3件、ふとん1件、ミキサー1件、合計13件について実施した。

平成**20**年度 センター所長 久場 文枝

【相談受付件数】 8,041件(宮古分室410件、八重山分室496件を含む)

前年度に比べ、1,733件(△17.7%)減少した。

【相談内容】 苦情相談を商品・役務別にみると、トップは「サラ金・フリーローン」1,301件であるが、前年度1,708件に比べると減少している。その理由として、貸金業者の減少、相談窓口の拡大などによると考えられる。2位は「電話情報提供サービス」1,160件、3位は「賃貸アパートマンション」378件の順になっている。

特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、トップは通信販売2,153件である。マルチ・マルチまがい商法が396件(前年度892件)と減少したのは、イオン整水器の相談が大幅に減少したことなどがあげられる。

【啓 発】 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施した。一方、消費者被害の未然防止を図るために、消費生活に関する専門的知識をテーマにした各種講座を実施した。

消費者学習教室(36回)、くらしのサポート講座(10回)、特別講座(1回)、移動講座(53回)、親子実験教室(11回)、その他、新聞・テレビ・ラジオ等を通して、消費生活に関する情報を提供し、啓発を行った。

【テスト】 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストをクリーニングが3件、食料品1件、計4件実施した。

平成**21**年度 センター所長 久場 文枝

・ 多重債務関係相談員の増員 (2名)

【相談受付件数】 7,286件(宮古分室337件、八重山分室456件を含む)

前年度に比べ755件(△9.4%)減少した。

【相談内容】 苦情相談を商品・役務別にみると、苦情のトップは「サラ金・フリーローン」1,019件、次いで「デジタルコンテンツ」1,015件、「賃貸アパート・マンション」457件の順になっている。前年度に比べ「サラ金・フリーローン」の相談が減少傾向にあるのは、貸金業者の減少や相談窓口の拡充や啓発活動の推進があげられる。

特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、トップは新聞・雑誌・テレビ・パソコン・携帯電話などで商品の宣伝をして、電話や郵便などで注文させる通信販売が1,791件である。次いで訪問販売453件、マルチ・マルチまがい商法294件となっている。

※デジタルコンテンツ (アダルト情報サイトや出会い系サイトなど、インターネットを通じて得られる情報に関する相談)

- 【啓 発】** 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施した。一方、消費者被害の未然防止を図るために、消費生活に関する専門的知識をテーマにした各種講座を実施した。
- 消費者学習教室(33回)、くらしのサポート講座(12回)、消費生活相談員支援講座(3回)、消費生活相談員養成講座(8回)、特別講座(2回)、移動講座(59回)、親子実験教室(18回)、その他、新聞・テレビ・ラジオなどを通して情報を提供し啓発を行った。
- 【テスト】** 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストをクリーニング2件、食器・台所用品1件、保健衛生品1件、計4件実施した。

平成**22**年度 センター所長 上與那原 美和子

- 【相談受付件数】** 6,965件(宮古分室302件、八重山分室399件を含む)
- 前年に比べ321件(△4.4%)の減となった。
- 減少の主な理由として①ハガキによる架空請求の相談が収まってきたこと、②サラ金・フリーローンの問題が貸金業者の減少や相談窓口の拡大、啓発活動の推進が図られたことなどがあげられる。
- 【相談内容】** 苦情相談を商品・役務別にみると苦情のトップは「サラ金・フリーローン」の1,037件、次いで「デジタルコンテンツ」の917件、「賃貸アパート・マンション」473件の順となっている。
- 特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、トップは通信販売の1,522件、次いで訪問販売の439件、電話勧誘販売335件となっている。前年度294件あったマルチ・マルチまがい商法は174件と減少した。
- 【啓 発】** 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施した。一方、消費者被害の未然防止を図るために、消費生活に関する専門的知識をテーマにした各種講座を実施した。
- 消費者学習教室(38回)、くらしのサポート講座(9回)、特別講座(2回)、移動講座(28回)、親子実験教室(12回)、消費生活相談員養成講座(10回)、その他、新聞・テレビ・ラジオなどを通して情報を提供し啓発を行った。
- 【テスト】** 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストをクリーニング1件、被服品2件、食料品1件、計4件実施した。

- ・ 沖縄県行政組織規則の一部改正により、文化環境部から環境生活部に変更。

【相談受付件数】 6,438件(宮古分室288件、八重山分室359件を含む)

前年に比べ527件(△7.6%)の減となった。

相談件数は平成16年度をピークに減少傾向にある。減少の理由として①平成15年度から17年度頃まで「民事訴訟裁判告知書」などの名目で架空請求のハガキが全国的に送付され、これに関する相談が大幅に増加していたが、収まってきていること、②「サラ金・フリーローン」の問題が貸金業者の減少や相談窓口の拡大になどにより落ち着いてきたこと、③市町村など相談窓口の拡充や、啓発活動の推進が図られたことなどがあげられる。

【相談内容】 苦情相談を商品・役務別にみると、苦情のトップは、アダルト情報サイト・出会い系サイトなどに関する「デジタルコンテンツ」944件、次いで「サラ金・フリーローン」の762件、「賃貸アパート・マンション」の348件の順となっている。

特殊な販売形態には、訪問販売、通信販売、マルチ・マルチまがい商法、電話勧誘販売などがあるが、トップは通信販売の1,672件、次いで訪問販売383件、電話勧誘販売298件となっている。

【啓 発】 一般消費者として必要な知識を身につけるため、身近な問題をテーマにした各種講座を実施した。一方、消費者被害の未然防止を図るために、消費生活に関する専門的知識をテーマにした各種講座を実施した。

消費者学習教室(43回)、くらしのサポート講座(7回)、特別講座(1回)、移動講座(57回)、親子実験教室(26回)、本土講師等により拡充した消費生活相談員養成講座(20回)、消費生活講座(2回)、夏休み親子マネー教室(1回)、その他、啓発CMコンテスト等の基金事業も実施し、新聞・テレビ・ラジオなどを通して情報を提供し啓発を行った。

【テスト】 消費者からの苦情の原因を解明し、あっせんに資するためのテストを被服品5件、食料品1件、計6件実施した。

相談事例集

相談事例

●特定商取引法に関する相談事例

(1)訪問販売

新聞の購読契約 61
 SF商法 62
 過量販売 63
 点検商法 64
 実験商法 65
 アポイントメントセールス 66
 貴金属の訪問買取 67
 単行本の契約 68

(2)連鎖販売取引

マルチ商法 69

(3)電話勧誘販売

資格商法の二次被害 70
 新聞への掲載 71

(4)特定継続的役務提供取引

パソコン教室・語学教室 72
 エステ 73
 学習塾 74
 結婚相談所 75

(5)業務提供誘引販売取引

携帯電話の副業サイト 76
 内職商法 77

(6)通信販売

雑誌広告で購入 78
 テレビショッピングで購入 79

(7)インターネット関連

懸賞当選メール 80
 出会い系サイト 81
 ワンクリック請求 82
 インターネット通販 83
 ネットオークションの個人間売買 84
 越境取引 85

●その他の相談事例

(1)多重債務

債務整理の方法 86
 ヤミ金 87
 質屋からの借入れ 88
 クレジットカード現金化 89

(2)クリーニングトラブル

クリーニングの賠償 90
 コインランドリー 91

(3)中古車のトラブル 92

(4)海外宝くじ 93

(5)賃貸アパート 94

(6)生命保険 95

(7)医療保険 96

(8)授業料返還請求 97

(9)引越し運送 98

(10)製品の安全 99

(11)外国通貨の投資トラブル 100

(12)未公開株 101

(13)投資詐欺 102

(14)投資用マンション 103

(15)製造物責任法（PL法） 104

(16)家賃保証会社 105

(17)冠婚葬祭互助会 106

(18)和牛預託商法 107

(19)電気通信関連のトラブル

パソコンとインターネットの契約 108
 モバイル通信 109
 スマートフォン 110

(20)振り込め詐欺 111

●契約に関する法律知識

(1)名義貸し 112

(2)連帯保証人 113

(3)未成年契約 114

(4)時効の援用 115

●商品テストに関する商品試買テスト結果報告
 と製品事故相談事例

(1)沖縄県における〔ポークランチョンミート缶詰〕
 の品質実態調査 116

(2)強化ガラス製の鍋蓋の破損 119

訪問販売（新聞の購読契約）

強引な勧誘で新聞の購読契約をしたが中途解約はできないの？

<相談内容>

訪問販売で「2ヶ月はサービスする、2ヶ月後に解約してもいい」と強引に勧められ新聞の購読契約をした。2ヶ月後に解約を申し出たところ、「1年契約なので解約できない」と言われ契約書を確認したら、1年間の契約になっていたが読んでなかった。解約するなら2ヶ月分は払うように言われた。

<処理概要>

訪問販売で契約した場合、8日間以内であればクーリング・オフ（無条件で解除）できますが、期間経過後は一方的に解約することはできず、事業者との話し合いが必要になります。交付された書面を確認するとクーリング・オフが記載されていました。しかし勧誘に問題があり、取り消しできる可能性があります。消費者もサインする際に契約書を読まなかった落度があります。センターから新聞社に内容を伝えたところ、2ヶ月分の購読料を支払って解約することになりました。

<ワンポイントアドバイス>

無料、景品につられずサインする前に契約書の確認をしよう！

- 訪問販売で契約した場合、書面交付を受けた日から8日間以内であればクーリング・オフ（無条件で解除）できます。
- 「新聞はとらない」と言って断っているのに何度も勧誘が来て困っている、という相談もありますが断った人に対して再度勧誘することは禁止されています。
- 「重要事項について嘘を言われた」（不実告知）、強引な勧誘で「帰ってください」と言っても帰らない場合（不退去）消費者契約法で取り消しできる場合もあります。（特商法6条1項、消費者契約法4条）
- 新聞公正取引協議会の自主規制のルールでは、引越しを理由に契約の解除の申し出があった場合は応じなければならないとなっています。

訪問販売（SF商法）

粗品をもらいに行くはずが… 高額の温熱治療器を買わされた

<相談内容>

近所に健康に良い商品を安く販売するという店ができ、粗品がもらえると行って高齢の母が友人と出かけて行った。しばらくすると高額な温熱治療器を持って帰ってきたので事情を聞くと、会場では「この無添加石鹸ほしい人手を挙げて！」などと日用品を次々と安く販売して盛り上がり、時折健康に役立つ話もしてくれた。しばらくいるうちに会場の雰囲気にもまれ「体に良い40万円の温熱治療器を今だけ25万円！早い者勝ち」と言われ長年の腰痛が治るような気がして思わず手を挙げてしまった。クレジットの契約もしたが解約できるか。

<処理概要>

これは、SF商法、催眠商法と言われ、狭い会場に人を集め、無料の商品を配るなどして気分を高揚させ、一種の催眠状態を作り商品を購入させる商法。契約上は訪問販売と同じ扱いになるため、契約書を受け取ってから8日間はクーリング・オフができる。相談があったのは3日目だったので、クーリング・オフの書面を販売業者、クレジット会社宛てに特定記録郵便で送付するよう助言し、その後販売業者に連絡し、商品は着払いで返品することとなった。

<ワンポイントアドバイス>

販売目的を隠し、「粗品進呈」や「無料」など甘い誘いには要注意！

- 主婦や高齢者をターゲットにしていることが多く、中には何も買わず帰ろうとすると、数人の販売員に囲まれ契約するまで帰してもらえない、というように強引に契約させる事例もあります。無料という言葉に惑わされてはいけません。一度会場に入ると買わなければ出られない雰囲気になってしまうので、出向いて行かないことが一番の予防策です。
- 事例のように高齢者の健康に対する不安感につけ込み「血流が良くなる」「がんが治る」などと言い商品売りつけるケースが多くあります。病気が改善すると誤認を与えるようなセールストークは薬事法により規制されています。
- 販売目的を隠して、公衆の出入りしない場所での勧誘は特定商取引法で禁止されています。
- クーリング・オフ期間を過ぎていても、セールストークや販売方法に問題がある場合は、消費者契約法や特定商取引法により取り消すことができる場合もあります。

訪問販売（過量販売）

認知症の母に、クレジット会社の請求書が複数届く

<相談内容>

ひとり暮らしの母を訪ねると、クレジット会社からの督促状があった。調べたところ、多くの種類の健康食品の契約であることがわかった。母に聞くと、来訪した複数のセールスマンから勧められたという。他にも、家の中に見覚えのない健康食品などがある。クレジット会社の請求書も複数あり、総額は300万円にもなっている。契約書は見当たらない。最近、母は認知症の症状が見られる。

<処理概要>

事業者が、だましやすいい人をターゲットとして、短期間に商品を次々と売りつけたものと考えられる。相談者（娘）から、販売店、クレジット会社へ契約状況と当事者の事情（診断書のコピー添付）を文書にして、解約申出書を送付した後、センターから販売店やクレジット会社と交渉した結果残っている商品については返品し、一部解約となった。

今後、同様の問題が起こらないよう、クレジット会社へ過剰与信の防止（割賦販売法38条）や加盟店管理責任（経産省通達）について申し入れをした。また、相談者へ成年後見制度について情報提供した。

<ワンポイントアドバイス>

過量販売の場合、1年間は契約を解除できる

- 高齢者や知的障がい者の被害が増えています。特定商取引法では「老人その他の者の判断能力の不足に乘じ契約を締結させること」を不適正な行為としています。2008年特商法と割販法の改正が行われ訪問販売において過量販売がある場合は解除できるようになりました。
- 過量販売とは 消費者の日常生活において必要以上の分量を著しく超える商品の販売や役務の提供をいいます。対象は同種の商品、サービス、権利の販売で①1回の契約で通常必要とされる分量を超える②同種の商品に関する次々販売③既に消費者にとって過量販売の状態と知っていて契約させる場合です。
- 特商法では過量販売は契約締結から1年間は申し込みの撤回もしくは契約の解除ができます（特商法9条の2）。割販法も同時に改正され、個別クレジット契約にも過量販売の解除制度が導入され契約から1年間は解除できることになりました。その場合解除通知はクレジット会社と販売業者に同時に送付することが必要です。
- クレジット業者に対し、指定信用情報機関を利用した支払能力調査を義務づけ、消費者の支払能力を超える与信契約の締結を禁止しています。
- 成年後見制度とは知的障害や精神障害、認知症などによって判断能力が不十分な人を保護し、支援する制度で、家庭裁判所に補助・保佐・後見開始を申し立てます。

訪問販売（点検商法）

布団のクリーニングのつもりが、リフォーム契約に!

<相談内容>

8日前に、布団のクリーニングを1,000円で行っているという業者が訪ねてきた。

布団の点検後、「布団の縫い目がほつれてきている。このままでは羽毛が飛び散ってしまい、せつかくの布団が駄目になる」と、布団のリフォームを勧められ、20万円の契約をした。高い買い物だったと後悔している。支払いは2回払いで、1回目の10万円は支払った。2回目は納品時に支払うことにしたが、解約したい。

<処理概要>

訪問販売であり 特定商取引法のクーリング・オフが可能である。支払い済みの10万円を返してもらえらることを伝えクーリング・オフの手続きについて助言した。

<ワンポイントアドバイス>

クーリング・オフ、一定期間内なら無条件で解除

- 特定商取引法のクーリング・オフ制度とは訪問販売など特定の取引方法で契約したが、後で冷静になって考え直して契約をやめたいと思ったとき、一定期間内であれば、理由を問わず契約を解除できる制度です。
- 特定商取引法では、訪問販売などで契約した場合、一部を除き原則すべての商品・役務は、契約書面を受け取ってから8日以内に書面で通知するとクーリング・オフできます。適用除外は、乗用自動車、電気、ガス、葬式、消費してしまった化粧品や健康食品、3000円未満の現金取引などです。
- クーリング・オフすると、業者は契約解除に伴う損害賠償、または違約金の請求ができず、商品が引き渡されている場合は、引き取りにかかる費用も負担し、商品代金が支払われているときは、遅滞なく返金しなければなりません。
- 事例は販売目的を隠して訪問していますが、訪問販売業者は訪問販売を行う場合、①事業者名②勧誘目的であること③勧誘する商品の内容について告げなければなりません。これに違反した場合は行政処分（指示または業務停止命令）の対象となります。
- 個別クレジット契約で購入した場合、クーリング・オフ通知は販売業者と個別クレジット会社に同時に送付しましょう。
- 再勧誘の禁止
特定商取引法では訪問販売業者に契約しない意思表示をした人に対して、再び勧誘することを禁止しています。

訪問販売（実験商法）

実験商法で浄水器を買ったが、信用できるか

<相談内容>

「タンクと配水管の掃除を5,000円でやります」という女性からの電話があり、来訪を了解した。タンクと配水管の掃除をした後、水道水の検査をするといった。コップに水道水を入れ試薬を入れると、水道水は赤茶色に変わった。業者が持参した浄水器を通した水でも同じ実験をしたが、水は変色しなかった。「お宅の水は雑菌や有害物質が入っていて体に悪い、このまま飲み続けると病気になる」と言われた。業者の説明を信じて25万円の浄水器の購入契約をし代金を支払ったが、業者の説明は信用できるだろうか。

<処理概要>

今回の変色についてテスト室から、水道水には水道法で定められた塩素が入っているので、試薬が塩素に反応したものと考えられる。浄水器を通した水が変色しないのは塩素が除去されたためと考えられる。また浄水器は「活性炭などのろ材に水道水を通して、それに溶けている物質を減少させる水処理器具」であることを説明した。

すると相談者は勧誘時の説明と違うので返品したいとのことだった。しかし契約から2週間経過しており、クーリング・オフはできないので、業者に勧誘時の説明が嘘と分かったので解約したいということを文書にして送付するよう助言した。センターからも重要事項について不実の告知により誤認した契約であることを主張して交渉した結果、取り消しとなり、支払い済の代金は全額返してもらった。

<ワンポイントアドバイス>

不実の告知は消費者契約法で取消し可能

- このような販売方法は「実験商法」や「点検商法」と呼ばれています。訪問販売を行う時は、最初に商品名や販売目的であることを告げることでなっています。販売の目的を隠して訪問することはルール違反となります。
- 相談者は実験商法で水道水を「雑菌や有害物質が入っているのでそのまま飲むと病気になる」といわれ不安を感じ、「浄水器を買えばこれらを全部除去できるので体に良い」と誤認し契約しています。これは不実告知にあたり、消費者契約法、または特商法で契約の取消しを求めることができます。

訪問販売（アポイントメントセールス）

誘われて抽選会に行ったら 高額なDVDを買わされた

<相談内容>

自宅に「連絡ください」と女性の名前と電話番号が書かれたはがきが届いた。同級生かと思い電話したところ、知らない人で会員制クラブの話始めた。旅行に興味はないか、楽しいイベントや抽選会も行っているというので、待ち合わせ場所のホテルのロビーに出かけた。会員制クラブの会員になると、色々な商品が安く手に入る。海外旅行も格安で行けると説明を受けた。一生利用できるというので魅力的にも思えた。しかし、会員になるには、80万円の英会話のDVDソフトを購入することが条件と言うので、学生で支払は無理と断った。アルバイト代で払えばよいと勧められ、帰してもらえず仕方がなく、数枚の契約書に言われるままにサインした。やはり、毎月一万円以上の金額を7年も返済するのは無理と思った。1週間前に契約したが解約できるか。

<処理概要>

「会ってお話したい」などと勧誘目的を明らかにしないで、電話や手紙などで呼びだす販売方法をアポイントメントセールスと言う。契約書を受け取ってから8日間はクーリング・オフができるので、クーリング・オフの通知を出すよう助言した。事例の場合、DVDソフトの購入契約とは別に、会員制クラブの入会申し込みもしていた。毎月、3000円が口座引き落としになる契約をしていたので、退会手続きの通知も送付させた。

<ワンポイントアドバイス>

アポイントメントセールス（デート商法）

- アポイントメントセールスとは 訪問販売の一類型であり、電話やハガキなどを利用し、販売目的を告げずに、事務所や喫茶店などに呼び出し、特典などを強調し商品などを契約させる商法です。
- 特定商取引法により、クーリング・オフ制度（8日間）が適用になります。
- 「出会い系サイト」や「メール」をきっかけに友達のように誘い、アクセサリーや絵画などを売りつけられた例もあり、異性（販売員）から誘うので別名デート商法とも言われています。友達のように近づいてきますが、高額な商品の販売が目的ですから、知らない人からの誘いには安易にのらない。いらない時はきっぱりと断りましょう。
- 帰りたいたいと言っても帰してくれずに、仕方なく契約した場合は、退去妨害にあたり消費者契約法で契約を取り消すことができる場合もあります。クーリング・オフ期間をすぎてしまったからとあきらめずに、早急に、消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- 商品のクレジット契約の支払いが終了した後も、会員制クラブの退会手続きをしていなかったために、長期間、会費を口座から引かれている例もあります。必要がなければ会員制クラブの退会手続きをした方がよいでしょう。

訪問販売（貴金属の訪問買取）

来訪した業者に貴金属を安い金額で買い取られた

<相談内容>

「不要な貴金属があれば高額で買い取る」と業者が突然訪問してきた。いったん断ったが「ペースメーカーの材料に使う金属が不足している、困っている人の為にどんなものでもいいから」としつこくねばられ、誰かの役に立つならばと不要なネックレスや指輪を数点出した。業者は秤で重さを量って5千円を渡し、書類上必要だからと氏名と住所を書かせ帰って行った。よく考えると安すぎるので返品してほしいが業者の連絡先が分からない。

<処理概要>

書面や名刺等は渡されていなかったため業者の情報は何も残っておらず解決に至らなかった。一度使用された貴金属等の古物を買取る業者（古物商）は古物営業法の規制を受け、消費者宅で古物の買取りを行う際には必ず「古物商許可証」または「古物行商従業者証」を携帯しなければならないことを情報提供。今後は業者の連絡先を確認し、「許可証」の提示を求め、書き留めておくよう、買い取ってもらうつもりがないときはきっぱりと断るよう助言した。

<ワンポイントアドバイス>

法改正によりクーリング・オフが可能

- 事例のように、自宅に訪問してきた業者に貴金属を強引に買い取られる。といった被害が増える一方で、買い取り業者を規制する法律がなかったことから、法的措置について検討された結果、特定商取引法が2012年8月（施行は2013年2月）に一部改正され、新たに『訪問購入（訪問買取）』が取引類型に加わり、クーリング・オフができるようになりました。

◇法律の概要

- ・ 訪問購入業者に対する不当な勧誘行為の禁止。
- ・ 書面の交付義務
- ・ 売主（消費者）によるクーリング・オフ（8日間）
- ・ クーリング・オフ期間内に第三者へ物品を引き渡した時は売主へ通知する
- ・ 第三者に物品を引き渡す際は、クーリング・オフされる可能性があることを通知する

- 古物商が1万円以上の買受けをしたときは、古物営業法で相手方の住所、氏名、職業、年齢を確認することが義務付けられています。

訪問販売（単行本の契約）

自分の記事が掲載、断れず単行本を契約

<相談内容>

新聞の趣味のコーナーに自分の記事が掲載された。掲載された当日、「おめでとうございます。今日の新聞に載っていますね。取材に伺いたいのですが…」と電話があり、てっきり、雑誌かほかの新聞社の取材だと思い承諾した。

ところが、訪問してきた人は記者ではなく、掲載された記事が本に残るといふ単行本を販売しているセールスマンだった。「趣味がいい」などと褒め立てられ、断りづらくなり、仕方なく契約をしてしまった。よく考えると高額であり、必要ないので解約したい。

<処理概要>

クーリング・オフ期間内であり、書面（はがき）にて解約申し出をすること、特定記録郵便で郵便局の窓口から送付するよう助言した。

<ワンポイントアドバイス>

取材と称した訪問販売に注意

- 取材と称して訪問し、商品の勧誘販売をする行為は、消費者にとっては不意打ち的であり、特定商取引法で規制されている訪問販売に該当します。
訪問販売では、クーリング・オフ制度があり、契約書面を受け取ってから8日間は無条件解約ができます。
- 事業者が訪問販売を行う場合、勧誘に先立って、次の3項目をすべて告げなければなりません。
 - ①事業者名
 - ②勧誘する目的である旨「〇〇を買いませんか?」、「〇〇をお勧めに来ました」など、購入であることが分かるように告げること
 - ③勧誘しようとする商品、権利、役務の種類などこれに違反した場合は、行政処分（指示または業務停止命令）の対象となります。

連鎖販売取引（マルチ商法）

健康食品のマルチ商法、簡単に収入にならずやめたい

<相談内容>

半年前、知人に誘われ健康食品を紹介する組織に入会し健康食品30万円をクレジットで購入した。「他人で紹介するだけで簡単に収入が得られる」と言われたが、思うように紹介できなかったので、家族の名義を借りて契約した。しかし、支払いが困難になった。これ以上続けることは無理なのでやめたい。2ヶ月前に購入した未開封の商品は返せるだろうか。

<処理概要>

マルチ商法といわれるもので特定商取引法の連鎖販売取引に該当する。マルチ商法は会員を増やすことで儲かるシステムなので、知人や家族などの名義を借りることがある。支払い義務は名義人にあるので、契約者が延滞した時に「販売店から請求がきたが払いたくない」などの相談もある。連鎖販売取引は契約書に沿って中途解約ができるので名義人から販売店に解約通知、クレジット会社に支払い停止の抗弁書を出すよう助言した。その後センターから交渉した結果、解約料を支払い商品を返品して解決となった。

<ワンポイントアドバイス>

連鎖販売取引は中途解約して返品できる

- 連鎖販売取引の会員はいつでも退会できます。入会后1年以内で、商品受取り後90日以内であれば一定の解約料を支払うことで、未使用の商品を返すことができます。
- 特定商取引法の連鎖販売取引とは
 - ①物品やサービスの販売を行う事業 ②会員を勧誘すれば紹介料が貰えると勧誘
 - ③特定負担をさせるなどの要件を満たしている場合は連鎖販売取引に該当します。
- 連鎖販売取引に勧誘する前に、統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者は氏名や名称、特定負担を伴う取引についての勧誘であること、商品や役務の種類について告げなければなりません。
- 概要書面や契約書面の交付が義務づけられています。
- 不当な勧誘行為等を禁止しています。①重要事項について事実と異なることを告げて誤認させる行為（安易に高収入が入る、誰でも儲かると勧誘するなど）②重要事項について知りながら告げず誤認させる行為③威迫して困惑させる④判断力の不足の人、財産の状況に照らし不適當な人への勧誘、契約書へ虚偽の記載をさせるなどの行為。
- 勧誘の際の説明に問題があって誤認して契約した場合は取消しができる場合もあります。
- 根拠を示さず確実に多額な収入につながるような誇大広告は禁止。
- 連鎖販売取引のクーリング・オフ期間は20日間。再販売型は契約書面の受領日と商品の最初の引渡し日のいずれか遅い日から20日間です。

電話勧誘販売（資格商法の二次被害）

資格を取るまで、資格取得講座（教材）の契約は終わらないの？

<相談内容>

3年前に電話で勧誘されてケアセルフカウンセラーの資格取得の通信講座を申し込んだ。教材の代金の支払いもすでに終わっていたが、最近職場に電話があり、まだ資格が取れていないので契約が終わっていない。この契約は生涯契約になっている。次の教材の申し込みをするか、退会費用を払って退会するか選ぶよう言われた。これ以上教材はいらないという、退会費用の支払いを分割払いか一括払いか選ぶよう言われたが支払わなければいけないか？

<処理概要>

資格取得の有無にかかわらず、当初の通信講座の代金が支払済であれば契約は終了している。契約が継続中であると言って新たな契約を結ばせる勧誘であることを説明。退会費用は支払わない、新しい教材もいらなくとっぱりと断るよう助言した。

<ワンポイントアドバイス>

きっぱり断る！契約してしまったらクーリング・オフ

- これは電話勧誘での資格商法の二次被害と言われるものです。以前契約した人の名簿が悪用され「資格を取るまで契約が継続する生涯契約だ」「勧誘電話が来ないように名簿から抹消する費用が必要」などと言って、新たな資格講座や資格教材などを契約させるものです。以前の契約とは何の関係もありません。
- しつこい電話を断りきれず契約に応じてしまった場合でも特定商取引法の電話勧誘販売に該当するのでクーリング・オフが可能です。契約書面が到着した日を含めて8日以内に書面で通知しましょう。
- 電話勧誘の場合、契約を断っているのに勧誘を続けることや、「今後は勧誘しないでほしい」と意思表示をした人に再度の勧誘をすることは特定商取引法で禁止されています。

電話勧誘販売（新聞への掲載）

趣味の俳句が新聞に掲載された後に、電話勧誘がきた

<相談内容>

趣味でやっている俳句が新聞に掲載された。すると、「才能があるので、大手新聞社にも掲載しないか」と業者から電話で勧められたので、考えさせてほしいと返事をしたが、しばらくして25万円の掲載申し込み書を送付されてきた。承諾したつもりもないし、また料金がかかるということも聞いていないがどうしたらいいか。

<処理概要>

契約が成立するには料金や契約条件などについてお互いの意思の合致が必要とされていますので、契約は成立しているとは考えられません。また、今回の場合は電話勧誘販売に該当し、書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。書面で通知する方法を助言しました。

<ワンポイントアドバイス>

趣味につけ込む、しつこい勧誘はきっぱり断る

- 自分の作品を褒められ、作品を発表する機会を得ることはうれしいものです。その心理につけ込んで契約を迫るという手口があります。

(主な相談事例)

- ・掲載料は「無料」と勧め、承諾した後に高額請求をされる。
- ・勧誘を断っているにもかかわらず、勝手に掲載して後から請求書を送ってくる。
- ・契約内容がよくわからないまま次々に契約させたり、掲載がきっかけで別の複数の事業者からしつこく勧誘してくる。
- 事業者の「無料」などという勧誘時の説明をうのみにせず、新聞（雑誌）名、掲載時期、料金などの掲載条件を書面で送らせ、冷静に確認することが必要です。
- 勝手に掲載されたり、勧誘を断った場合など、承諾していないのに請求書が届いた場合は、契約は成立していないので支払う必要はありません。
- 電話勧誘販売の場合、契約書を受け取った日から8日間は、クーリング・オフにより無条件で契約解除することが可能です。
- 必要がない場合、業者の説明に不審な点があった時は、曖昧な返事をせず、「契約しません」ときっぱりと断りましょう。断りきれずに契約してしまった場合は、消費生活相談窓口で早急に相談しましょう。

特定継続的役務提供取引（パソコン教室・語学教室）

パソコン教室・語学教室の解約と清算方法について

<相談内容>

事例1. パソコンの技術を習得したいと思い、パソコン教室に通うことにした。受講料は一年分の総額50万円を現金で支払った。数回通ったが、仕事が忙しく継続して受講できないので解約したい。

事例2. 大学で専攻している中国語の会話力を高めたいと思い、3日前に語学教室で中国語を体験した。勧められるまま入学申込したがよく考えると高額であり解約したい。

<処理概要>

パソコン教室や語学教室は、契約期間が2ヶ月を超え契約金額が5万円を超える場合、特定商取引上の特定継続的役務提供となり、クーリング・オフや中途解約が可能である。役務提供開始後の中途解約となるので相談者は提供された役務の対価、通常生じる損害の上限額（未使用サービス料金の残額の2割か5万円のいずれか低い額）を合算した額が相談者の負担すべき金額になると伝え、事業者に解約の申し出と差額の返金を求めるよう助言した。

<ワンポイントアドバイス>

クーリング・オフや中途解約は理由を問わない

- 契約金額については受講料のみでなく、入会金や関連商品も含んだ金額となる。
- 店舗で契約してもクーリング・オフ（契約書面交付の日から8日間は無条件解約）でき、また契約期間内であれば中途解約も可能であり、関連商品も同時に解約可能である
 - ※『関連商品』とは・・・①パソコン等（電子計算機／ワープロ／これらの部品、付属品）
 - ②書籍
 - ③カセットテープ・ビデオテープ
 - ④CD／DVD
- 中途解約料の上限
 - ①役務提供開始前・・・1万5千円（通常必要とする費用の額：初期費用）
 - ②役務提供開始後・・・提供された役務の対価＋通常生じる損害の上限額
 - ※通常生じる損害額の上限とは、5万円または契約残額の20%のいずれか低い額
- 提供された役務の対価の計算については合理的な算出方法を用いなければならない。

特定継続的役務提供取引（エステ）

脱毛エステの施術中に次々勧められ、高額契約してしまった

<相談内容>

2年前、千円のお試しエステを体験後、30万円の脱毛エステをクレジット契約した。さらに施術中に痩身エステを勧められ、痩身用のクリームなど合計40万円を契約した。当初の契約では脱毛が終わらないと言われ、追加で脱毛エステ30万円の契約をした。その後も美容関連器具や化粧品、健康食品など次々勧められ契約、合計150万円以上となってしまった。勧誘時にはとても支払えないと断っているが、施術中勧誘してくるので根負けし契約してしまった。現在までどうにか40万円までは返済してきたが、返済困難な状態であり解約したい。

<処理概要>

相談者がエステ店とクレジット会社に対し、契約の経緯に問題があることを書面にし、解約と支払い停止を申し出た。その後センターからエステ店に対し、次々契約の問題点を指摘し解約交渉した結果、関連商品を返品し既払い金で解約清算することで中途解約となった。

<ワンポイントアドバイス>

「無料」「お試し価格」「キャンペーン価格」にご注意

- エステの勧誘は雑誌・インターネット・チラシ広告など、さまざまです。無料キャンペーンやお試し価格につられてサロンに行き、つい勧められるまま高額商品を、次々と契約しトラブルになる事例がありますので注意しましょう。
- エステ契約（脱毛・痩身・美顔など）はクーリング・オフや中途解約ができます。（特商法・継続的役務提供）サロンで契約した場合でも、契約期間が1ヶ月を超え、契約額が5万円を超えた場合はクーリング・オフや契約期間内であれば中途解約もできます。

クーリング・オフ		契約を含め8日以内に契約解除の通知を出す
エステ中途解約料	サービス開始前	2万円の解約料
	サービス開始後	利用したサービスの料金 +2万円または 契約金残額の10%のいずれか低い額

※関連商品として契約した化粧品、健康食品、下着、美顔器具なども解約対象です。

- 割賦販売法の改正により契約の重要事項等についてウソの説明などの不適切な勧誘を行い契約した場合は、売買契約と個別クレジット契約を取り消すことができ、既払金の返還請求ができるようになりました。

特定継続的役務提供取引（学習塾）

学習塾を中途解約しても、授業料は返金されない？

<相談内容>

3か月前から受験のために高校生の子を学習塾に通わせている。1年分の授業料42万円を前払いしたが、部活が忙しくなり通うのが難しくなった。辞めた場合、残り9ヶ月分の授業料は返してもらえるのだろうか。

<処理概要>

学習塾の場合、契約期間が2ヶ月を超え、契約金額が5万円を超える契約は、特定継続的役務提供取引に該当し、事業者には書面交付義務が課され、消費者はクーリング・オフができる。また、解約料を支払うことで中途解約が認められている。1ヶ月分の授業料（もしくは2万円のいずれか低い額）が損害賠償額（解約手数料）の上限となり、それと合わせて既に提供を受けた役務料金が支払うべき金額となることを相談者に説明し、事業者に清算書を求めるよう助言した。3ヶ月分の授業料（105,000円）と解約手数料（2万円）を引いた295,000円が返金された。

<ワンポイントアドバイス>

特定継続的役務取引は、クーリング・オフ、中途解約が可能

- 継続的にサービスを受けることによって一定の効果が上がるとして、長期間にわたる高額な契約を結ぶ形態の取引を特定継続的役務提供取引と呼び、学習塾、エステティックサロン、語学教室、家庭教室、パソコン教室、結婚相手紹介サービスが指定され、特定商取引法の規制を受けます。
- 学習塾の場合、契約期間が2ヶ月を超え、5万円を超える契約が規制の対象です。
- 勧誘方法や契約場所等に規制がないので、消費者が自ら出向いて店舗で契約した場合もクーリング・オフの対象です。契約期間中なら将来に向かっていつでも中途解約できます。
- 中途解約時の損害賠償額（解約料）は、役務開始前は1万1千円。役務開始後は提供された役務対価相当額に加えて2万円または1ヶ月の役務対価のいずれか低い額が上限となります。
- 学習塾の契約にあたって、役務の提供のために必要であるとか、契約する場合には同時に購入する必要があるなどと説明されて購入した関連商品（書籍、カセット・テープ、DVDなど）も、同時に中途解約ができます。未使用商品を返品し返金を受けられます。
- 消費者にとってサービスを利用してみたら自分の期待していたものとは違っていただけ、事情が変わって利用できなくなる場合があります。長期にわたる高額な契約を結ぶ場合は、本当に必要な契約か熟考し、もし事情が変わった場合はどのような解約条件になっているかを契約書面で入念に確認する必要があります。

特定継続的役務提供取引（結婚相談所）

結婚相談所の紹介で国際結婚を決めたが、解約したい

<相談内容>

「結婚相手を紹介する」と電話があり、自宅で業者と契約した。何度か見合いをしたが決まらずにいると、外国人となら必ず結婚できると勧められ、外国人コースを契約した。外国で複数の女性と見合いをし、そのうちの一人と結婚することになった。しかし業者から何かと理由を付けて追加料金を請求され、その女性も本気で自分と結婚生活をする気があるのか疑わしくなったので、結婚をやめようと思う。今からでも解約できるだろうか。今まで渡航費用、見合い費用、結婚式の費用として合計200万円ほど業者に支払っている。

<処理概要>

期間が2ヶ月を超え、金額が5万円を超える結婚相手紹介サービスは、特定継続的役務提供として特定商取引法で規制しています。クーリング・オフが記載された法定書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができ、その期間を過ぎても、所定の解約料を支払えば将来に向かって中途解約ができます。清算の方法としては、提供済みの役務料金+解約料（残金の20%と2万円のうち低い額）を支払った金額から差し引いて返金されると説明しました。相談者が業者に中途解約の清算を求めたところ、100万円が返金されることになりました。

<ワンポイントアドバイス>

- 結婚相談所は大手から個人が経営する小規模の事業所まで様々です。契約内容も期間がなかったり、最初は安い金額でも成婚料が高額であったり、見合い毎に料金がかかったりと、特定継続的役務提供に該当する契約かどうか、判断が難しい場合があります。
- 外国人との結婚の場合、相手国の習慣に合わせた婚約式や、結婚式、贈り物等で別にかかることが多々あります。あっせん業者の言うことを鵜呑みにせず本当に必要な費用か確認しましょう。
- 結婚相談所があっせんする国際結婚に関する相談が増えています。相手国で結婚式をあげたが来日しなかった、相手が自国へ里帰りしたら戻ってこなかった、日本で生活していたが突然家出して行方がわからなくなった、などです。相手と連絡が取れない場合、離婚も難しくなります。
- 特定継続的役務の中途解約時の清算方法

サービスの種類	役務提供開始前	役務提供開始後()内はいずれか低い額
エステティック	2万円	提供済みの役務料金+解約料(残金の10%、2万円)
語学教室	1万5000円	提供済みの役務料金+解約料(残金の20%、5万円)
家庭教師	2万円	提供済みの役務料金+解約料(授業料の1ヶ月分、5万円)
学習塾	1万1000円	提供済みの役務料金+解約料(授業料の1ヶ月分、2万円)
パソコン教室	1万5000円	提供済みの役務料金+解約料(残金の20%、5万円)
結婚相手紹介サービス	3万円	提供済みの役務料金+解約料(残金の20%、2万円)

業務提供誘引販売取引（携帯電話の副業サイト）

説明のような収入が得られなかったアフィリエイト

<相談内容>

携帯電話で在宅ワークのサイト広告を見て数社に資料請求したところ、別業者Aから突然電話があり、ウェブサイト上で商品広告を載せ、その商品が売れば収入が得られるというアフィリエイトの仕事を勧められた。「簡単な作業で、確実に収入になる」「絶対に儲かる」、しかし「そのためには自分のウェブサイトを作る必要がある」と説明され、サイト作成費50万円をカード決済した。しかし指示通り3ヶ月間サイトに商品広告を出したが収入にならないので返金してほしい。

<処理概要>

今回のアフィリエイトは業務提供誘引販売取引に該当する可能性がある。勧誘時の説明と違って全く収入にならなかったとのことなので、相談者が勧誘から契約までの経緯と不実告知による取消しの通知文を販売店とカード会社、決済代行業者に送付、センターからも交渉した結果、サイト作成費は全額請求取り下げになった。

<ワンポイントアドバイス>

初期費用が出るネットビジネスに注意！

- アフィリエイトとは、インターネット上に自分のウェブサイトを作り、商品広告を出すことでアクセス数や商品売り上げ代金にそって収入が得られるというもの。
ドロップ SHIPPINGとは、インターネット上で自分のウェブサイトを作り、自分で選んだ商品を自分で決めた価格で販売し、卸値との差額を利益とするもの。
- 業務提供誘引販売取引上の特定商取引法では①「物品の販売（あっせんを含む）、または役務の提供（あっせんを含む）の事業で②販売の目的物である物品、または提供される役務を利用する業務に従事することにより利益が得られると相手方を誘引し③相手方と「特定負担」（商品の購入や役務の対価の支払いや取引料）を伴う取引をいいます。
- 契約書面や概要書面交付の義務
- 20日間のクーリング・オフ
- 契約締結時に不実の告知があり誤認して契約した場合は特商法（58条の2）と消費者契約法（4条1項2号）で取り消しができます。
- 「仕事をするために高額な初期費用が必要となる契約は注意しましょう。契約内容を十分に理解できないまま、業者の説明を信じて契約してしまうことが多いのですが、商品の受注状況や売り上げなど確認できないケースがほとんどです。
- 業者は「事業者間の契約である」「本人が真剣に取り組んでない」として交渉に応じず、問題点を認めないため被害の回復が困難となるケースも多くあります。

業務提供誘引販売取引（内職商法）

パソコン在宅ワーク、テストに受からず、仕事がもらえない

<相談内容>

求職活動をしているがなかなか仕事が見つからなかった。インターネットを見ていると自宅でできるパソコン入力在宅ワークの仕事があった。さっそくメールで問い合わせると、業者より電話連絡が入り、教材を購入し課題をこなしていき、テストに合格したら仕事がもらえるとのことだった。月5万円以上稼げるからローンを組んでも支払えると言われ、60万円の教材を購入。課題に取り組み、テストを受けたが合格せず、仕事がもらえない。ローンの支払いが残っているが収入もなく支払えない。

<処理概要>

特定商取引法で規制されている業務提供誘引販売取引にあたる契約である。相談者から業者とクレジット会社に書面にて解約と支払停止を申し出た。過去にこの業者は、確実に収入が得られるように勧誘していたことが虚偽であるとして、監督官庁から取引停止命令が出ていた。センターより業者へ問題点を指摘し、解約交渉した結果、合意解約となった。

<ワンポイントアドバイス>

内職なのに事前に金銭負担がある契約は慎重に！

内職商法は、「特定商取引法」で「業務提供誘引販売取引」として規制している商法です。

- 業務提供誘引販売取引とは「仕事を提供するので収入が得られる」と勧誘し、仕事に必要なるといい、商品や役務などを購入させるなど、金銭負担（特定負担）を負わせる取引のことです。
 - ①勧誘方法としては折込チラシの広告や電話勧誘、インターネットで「在宅ワーク」を探して資料請求の後に電話勧誘を受けたなどがあります。
 - ②主な取引例として、パソコン入力業務、チラシ配り内職、モニター業務などがあります。
 - ③自宅で簡単に収入が得られると勧誘し、消費者にあっせんする仕事のために必要と商品やサービスを購入させますが、ほとんど収入につながりません。
 - ④書面交付義務があり、クーリング・オフ制度（20日間）が適用となります。
 - ⑤勧誘に際して事実と違うことを告げられ契約した場合や、故意に事実を告げられなかったため契約した場合は契約を取り消すことができます。（特商法第58条の2）
 - ⑥販売業者との間に問題が生じたとき、クレジット会社に対し、その問題を理由に支払の停止を申し出ることができます（抗弁権の接続）。

通信販売（雑誌広告で購入）

雑誌広告を見て購入した商品を返品したい

<相談内容>

雑誌広告を見て、ドレスを購入したが届いたドレスはイメージと違っていた。返品したいがクーリング・オフは可能か。

<処理概要>

通信販売においては、クーリング・オフの適用はないが、返品ができるのかできないのか、できるのであれば条件があるのかなど、返品に関する特約事項を消費者に分かりやすく表示することになっている。返品不可とあれば原則として返品できないことになるが、商品にキズなど問題があれば、交換か返品か事業者責任ある対応を求めることになる。まずは事業者の広告内容の返品に関する事項を確認するよう伝える。

<ワンポイントアドバイス>

返品の可否表示義務づけ

- 通信販売（郵便・電話・FAX・パソコンなどで事業者へ申し込みをする取引）の場合、商品を手にとって確かめて選ぶことが出来ず、広告が唯一の情報源であるため、広告の記載事項の義務づけや誇大広告の規制が行われています。
- 通信販売は特定商取引法の中に定められていますが、クーリング・オフの適用はありません。
- 返品特約（返品の可否や条件に関する事）の表示が義務付けられています。表示がない場合は、商品到着後8日間の契約解除が認められており、その際の返送費用は購入者の負担となります。
- 返品については、消費者が容易に認識できるように表示することが事業者へ求められています。
- 返品特約は、商品に瑕疵がない状態における返品の規定なので、瑕疵がある場合の対応についても表示することになっています。
- 通信販売は前払いで料金を支払うことも多く、商品が届かない、業者と連絡が取れない等のトラブルが多く発生しています。業者を選択する時は補償制度を設けているか、日本通信販売協会の会員かも参考にするとよいでしょう。
- 公益社団法人日本通信販売協会
消費者相談窓口「通販110番」03-5651-1122
月～金曜日 AM10:00～12:00 PM1:00～4:00(年末年始、祝・祭日除く)

通信販売（テレビショッピングで購入）

寝てしまうほどリラックスできるはずが、痛くて使えない

<相談内容>

テレビショッピングで足を乗せて身体を揺らす健康器具は寝てしまうほどリラックスできると何度も体験談を流していた。キャンペーン価格で定価の半額の1万円余りだったので購入した。取扱説明書には、最初は10分から始めるようにと記載があったので5分使用したが、気持ちよいどころか足首や腰が痛くなり立ち上がるのも大変だった。すぐに使用を止め、返品したいと連絡したが、使用したものは返品できないと断られた。

<処理概要>

取扱説明書には「過度の使用は足首やひざの関節を痛めることがある」「骨粗しょう症や心臓に障害のある人は医師に相談の上使用する」などの警告表示がありました。ところが、テレビ広告を流している販売業者のホームページ広告には、気持ちよさの個人差表示はありましたが、警告表示はありませんでした。

センターから広告の警告表示が不十分であることや相談者は痛みがあり今後使用できない状況を伝え、返品対応を求めました。販売業者から今後、広告の改善を検討する、相談者から具体的な状況を聞いたうえで対応したいと回答がありました。

<ワンポイントアドバイス>

取扱説明書をよく読み、異常を感じたら使用しない

- 広告を鵜呑みにせず、購入前・使用前に自分の健康状態や持病との関連で健康器具が使用できるのか慎重に考える。
- 自己流の方法で使用してケガをした事例もありますので、取扱説明書をよく読み、使用方法を守って使用する。
- 使用中に身体や健康器具に異常を感じたら、すぐに使用を中止する。
- 使用方法等の問い合わせのために取扱説明書や領収書などを保管する。

インターネット関連（懸賞当選メール）

無料懸賞サイトに登録したつもりが出会い系サイトへ

<相談内容>

パソコンで無料の懸賞サイトへ会員登録後、「200万円当選しました。ご確認を！」と応募した覚えのないサイトからメールが届いた。「懸賞金受取はこちらまで」とURLが添付されていたので開いて、ニックネームとメールアドレスを入力し送信すると、出会い系サイトへリンクされて「登録完了」となってしまった。驚いて退会しようとメール配信停止手続きを行ったが、退会手続き費用として1万円請求されている。支払わないといけないうか。

<処理概要>

無料の懸賞サイトに登録したのであり、出会い系サイトに登録していないため契約は成立していないので、退会料を支払う必要がないことを伝えた。また、サイトに退会メールを送信したり、電話をかけたりすることで新たな個人情報（メールアドレスや電話番号など）をサイトに提供することになるのでこれ以上、関わらないよう伝えた。事例の場合、既に退会メールを送信しているため、今後、メールでの請求も考えられるので、メール受信拒否設定かメールアドレスの変更をするように助言した。

<ワンポイントアドバイス>

不審なサイトは安易に開かない

- 有料アダルトサイトや出会い系サイトにつながるきっかけとなったサイトは、懸賞サイトのほか芸能情報サイト、競馬情報サイト、音楽配信サイトなど勧誘の手口は様々です。
- サイトに添付されたURLを開くとサイト登録料と称して請求を強要する画面が表示されることがあるので安易に開かないようにしましょう。
- 「登録になりました」などと表示されても、契約が成立していない場合が多いです。「電子消費者契約および電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律」（略して電子消費者契約法）や「消費者契約法」において、消費者の誤認や事業者の不実告知により契約が結ばれた場合には、その契約の無効や取消しを主張できます。しかし、サイトと連絡を取ると、不必要に個人情報を聞き出されてしまう恐れがありますので、安易に連絡せず消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- 懸賞金を受け取るために個人情報や銀行口座の情報、クレジットカード情報を伝えると悪用される危険もあるので絶対に教えないようにしましょう。

インターネット関連（出会い系サイト）

「話し相手になればお金をあげる」というメールが届いた

<相談内容>

携帯のSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を利用していた。突然、芸能人のマネージャーと称する人から「担当している芸能人が精神的にまいっている。話を聞いてもらいたい。」とメールが届いた。「ただメールのやり取りにはポイントを購入する必要があるが、その代金は後で払う、またお礼に500万円を払う」と言うので、芸能人とメール交換を続け、2社のクレジットカードで40万円の決済をした。高額な利用代金になり、騙されたことにやっと気づいた。お金を返してほしい。

<処理概要>

SNSで知り合った人から出会い系サイトに誘導されたことが考えられる。相談者には、同様の事例を紹介し、カード会社に対し今までの経緯を書面で申し出て請求を止めてもらい、決済代行業者と交渉した結果、請求は全額取り下げになった。

<ワンポイントアドバイス>

知らない人からのメールを安易に信用しないで！

- 無料の「懸賞サイト」や「ゲームサイト」、「副業サイト」に登録後、出会い系サイトから「お金をあげる」「悩みを聞いてほしい」「収入が得られる」等の大量のメールが届き、出会い系サイトに誘導されるケースが増えています。文字化け解除料、特別会員費用などと高額な費用を次々請求します。いくらメールでやり取りしても実際お金が貰えることはなく、メール相手はサクラである可能性があります。しかし立証するのは難しいことです。メールを安易に信用しないこと、絶対返信しないことです。
- 出会い系サイトの決済方法は口座振込、クレジットカード、電子マネーなどがあります。
- クレジットカード会社の場合はほとんど決済代行業者を通じてサイト運営業者にお金が支払われます。もし、不正な取引行為や違法行為があった場合は支払った料金を返してもらえる可能性があるため、メールの記録は保存してからすぐに相談しましょう。
- 決済代行業者とは商品やサービス購入時にカード会社等に代わって代金立替え払いをする事業者です。販売店やサービス提供事業者とカード会社等をつなぐ役目をしています。ネット上では多くの決済代行業者が存在し、カード会社と直接加盟店契約が結ばない中小・サービス関連サイトでもカード決済できるよう、カード会社とサイト業者の間でいわば橋渡しを行っています。

インターネット関連（ワンクリック請求）

無料アダルトサイト検索中、有料サイトに登録された

<相談内容>

パソコンでインターネットの無料アダルトサイトを見るつもりで、年齢18才以上をクリックしたところ、会員登録完了と料金請求の画面が現れた。有料とは知らなかったなので、もう一度戻って下の方にスクロールすると、規約があり「〇〇を押すと登録になる」と書いてあった。パソコンは終了しても起動するたびに料金請求画面が立ち上がるので困っている。料金は支払わないといけな
いか。

<処理概要>

料金などの契約の重要事項について分かりやすい表示がなく、クリックしただけで登録となってしまったとしても、合意がなければ契約が成立したとは考えられませんので支払い義務はありません。自分から連絡せず無視するよう助言しました。

<ワンポイントアドバイス>

個人情報の流出に注意しよう！

- 電子消費者契約法では事業者が申込内容などを確認する措置を講じていない場合は、消費者の操作ミスによる申し込みの意思表示は無効を主張できるとしています。
- ウイルス感染により料金請求画面が張り付いたままになった場合は、メーカーやプロバイダ、独立行政法人「情報処理推進機構（IP A）」に相談しましょう。
- 「クリックしただけで料金請求された場合の対処法について」（IP A）

<http://www.ipa.go.jp/security/ciadr/oneclick.html>

「システム復元の実施手順」（IP A）

<http://www.ipa.go.jp/security/restore/>

インターネット関連（インターネット通販）

インターネット通販で購入した商品は、返品できるの？

<相談内容>

インターネット通販でハンドバッグを購入した。届いた商品のイメージが違うと思い返品を申し出たが返品不可と断られた。クーリング・オフは可能か？

<処理概要>

広告を見て自分から申し込むインターネット取引は特定商取引法の通信販売にあたり商品の情報、販売条件、事業者情報などの表示が義務付けられている。クーリング・オフ出来ないが、返品特約として、返品可否、返品可の場合はその条件をサイト上に分かりやすく表示しなければならない。表示されていない場合は、商品到着後8日以内は返品が可能である。相談者にはその旨を説明し、返品特約の確認をするように助言したところ、不良品以外の返品は不可との表示が確認され、返品は認められなかった。

<ワンポイントアドバイス>

インターネットショッピングは返品特約を必ず確認すること

- インターネットショッピングは、家に居ながらにして様々な買い物が出来る大変便利な取引手段です。一方、消費者の商品選択の判断はネット上の広告表示に委ねられており、その表示が適切に行われなければ非常に危うい取引になってしまう可能性があります。トラブルを未然に防ぐために以下のような注意が必要です。
- 事業者情報などが適切に表示されている信頼できるショッピングサイトを利用しましょう。公益社団法人日本通信販売協会が認証しているオンラインマーク認証事業であるかも選択の目安になります。

●オンラインマークの認証内容



- ・通信販売業者の实在（商業登記簿、住民票等による確認）
- ・サイト上の特定商取引法による通信販売広告の表示義務事項の表示
- ・広告表現の特定商取引法その他関連法令遵守

※ 日本通信販売協会（通販110番）03-5651-1122

- ホームページの注文画面（価格・サイズ・送料・納期など）の内容をよく確認し、広告、注文画面はかならずプリントアウトして、保存しましょう。
- 注文前に返品特約の内容（返品可否、返品期間、送料負担等）を確認して下さい。
- 商品が届いたら、内容に間違いがないか、傷や汚れがないかすぐに確かめましょう。商品違いや傷等があったら直ぐに通販会社に連絡しましょう。
- トラブルの多い現金前払いの取引は避けたほうが賢明です。

インターネット関連（ネットオークションの個人間売買）

ネットオークションでバイクを落札したら、故障したバイクが届いた

<相談内容>

ネットオークションで個人Aが出品している中古の自動2輪車（250cc）を22万円で落札した。届いたバイクをみるとライトが点かない上、マフラーに穴が空いていてエンジンが掛かりづらかった。また全体的にキズがあり、サイトに掲載された写真とは全くイメージが違っていた。Aに修理費を負担してほしいとメールを送ると、Aは「ノークレーム・ノーリターン」とオークションに書いてあったはずだ、現状渡しなので修理費の負担はできないと返事をしてきた。納得できないと何度かメールを送ったが、返事が返ってこなくなり、とうとうメールも届かなくなった。調べてみると同じオークションサイトでAがバイクを10台出品していることがわかった。どうもAの店舗で販売しているバイクをオークションにかけているらしい。そのオークションにも住所や電話番号がなくメールアドレスのみだった。Aには何の請求もできないのだろうか。

<処理概要>

ネットオークションは個人が簡単に出品できることや、一般に販売されていない中古品が比較的安く購入できることから広く利用されるようになりました。しかし、出品物の多くが中古品であることや遠隔地との取引であることから、届いた実物と掲載された写真や説明に相違があったり、商品が届かないなど、多くのトラブルが発生しています。一旦トラブルになり、相手が対応を拒否したり悪意であったりした場合、被害を回復することは非常に困難となります。ネットオークションのトラブルを避けるためには、入札するにあたって、出品者の評価や信用をチェックして参考にしつつ、疑問があれば問い合わせ、その対応をみた上で入札するなどの慎重さが必要となります。中古車や絵画など比較的高額で個々の品質に差がある特定物（一つしかない特定の物）の取引の場合は、通信販売やオークションはできるだけ利用しないほうが賢明といえます。

Aは店舗を構えている業者でしたが、中古自動車販売協会にも加入していなかったため、電話番号や住所がわからず交渉ができませんでした。

<ワンポイントアドバイス>

「ノークレーム・ノーリターン」でも主張できることあり

- 「ノークレーム・ノーリターン」が条件だったとしても、それらの不具合が商品説明に記載されていなかったキズや汚れなどの「隠れた瑕疵」によるものである場合は、瑕疵担保責任を免れることはできないと考えられています。（民法572条）また、商品等の説明が不十分であるために取引の重要な事項につき錯誤がある場合には、錯誤無効の主張が認められる可能性があります。
- 個人として出品していても、営利の意思を持って反復継続して販売を行う場合は事業者該当し、特定商取引法の規制対象となります。（インターネットオークションにおける「販売業者」に係るガイドライン）

インターネット関連（越境取引）

海外事業者からの商品購入は慎重に!

<相談内容>

①国内で開催されたセミナーに参加し登録した。その後、海外から電話がかかってきて、説得され、CDセット（7万円）を購入した。カード支払いで決済し、商品も届いたが、やっぱりやめたいので国内の窓口で連絡したところ「契約先は海外なので、こちらとは関係ない」と言われた。クーリング・オフはできないのか。

②海外オークションサイトでギターを落札しクレジットカードで決済した。しかしギターがワシントン条約の規制にかかるということで税関で差し止められた。税関から輸出許可書があれば送ると言われ、オークションサイトにそのことを連絡したがそのような書類は発行できないと言われた。ギターも受け取ってないのに払いたくない。

<処理概要>

①は、電話勧誘販売におけるクーリング・オフの主張が可能なので、事業者の国内窓口と交渉し、全額返金された。

②は、メールでクレジット会社に解約返金するように連絡したが代金請求の取り消しは無理とのこと。サイト運営会社に連絡しても自己責任といわれる。相談者には海外事業者と取引したトラブルの相談窓口である消費者庁の越境消費者センター（CCJ）を紹介した。

<ワンポイントアドバイス>

越境取引でトラブルになったら日本法が適用できる

- 国境を越えて外国と取引する契約がインターネットの発展に伴い容易にできる環境にあります。海外取引は自己責任が問われます。いったんトラブルが生じると、言語の問題や商習慣の違いなどにより解決が難しくなる場合が多いようです。
- ワシントン条約とは絶滅の恐れのある動植物の国際取引に関する条約のこと。トラブルを避けるために自分が購入したいものが輸入規制の対象品かどうか事前に調べましょう。
- 関税がかかることがあります。
- 海外オークションサイトでは送られた商品がコピー品だったという相談もあります。コピー商品はもともとブランドの権利侵害品であり周囲に持ち込むことができませんので税関で没収されることがあります。
- 海外事業者との取引で、あらかじめどこの国の法律を適用するか（準拠法）が定められていることもありますが、2007年1月に「法の適用に関する通則法」（通則法）が施行され、海外の事業者と取引した日本の消費者は、日本法の適用を受けられるようになりました。
- <消費者庁越境消費者センター> <http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>

多重債務関連

消費者金融に多額の借金があり、返済が困難になった

＜相談内容＞

息子の専門学校での学費や車の購入のために銀行やクレジット会社から借金した。返済できないときは消費者金融から借りたため、現在は3社に390万円の借金があり、月に7万円の支払いに膨らんだ。給料は20万円だが返済が困難になった。どうしたらいいだろうか。

＜処理概要＞

自分の収入で返済ができなくなった場合は、早めに公的相談室や司法書士、弁護士に相談することです。多重債務の整理方法として、任意整理、特定調停、個人再生、自己破産等の方法があることを説明しました。相談者には費用が安い特定調停を中心に説明し、居住地の簡易裁判所を案内しました。

＜ワンポイントアドバイス＞

多重債務は解決できる！深刻な問題になる前に相談を

- 任意整理は利息制限法で引き直し計算（法定金利を超過する部分を元本に充当）をした残債務が、収入と比較してそれほど多額でない場合に、貸金業者と直接交渉して返済方法等の和解交渉を行います。司法書士や弁護士に依頼するのが一般的です。
- 特定調停は多重債務者本人が簡易裁判所に特定調停の申し出をすると、調停委員会が貸金業者との間に入り、和解交渉します。この場合も利息制限法に基づいて引き直し計算をして残債務を確定した後、分割返済の和解交渉が行われます。
- 個人再生は裁判所に申し立てをして、原則として債務の一定額を3年間で返済する計画案が認可され、計画案どおり返済すれば、残債務の免除が受けられる手続きです。
- 自己破産は利息制限法で引き直し計算しても返済が困難なほどの多額の債務がある場合、裁判所に自己破産の申し立てをして免責許可決定を受ければ債務全額の支払を免れます。

多重債務関連

ヤミ金相談

<相談内容>

離婚して25年、介護の仕事とアルバイトで頑張ってきたが生活は苦しく、友人から20万円を借りた。その返済を迫られるようになり、ヤミ金から6万円を借りてしまった。その内訳は2万1千円をブラックリスト消去費用として差し引かれ、手にしたのは3万9千円であった。先週、職場に不審な電話があったらしく、ヤミ金から借金をしていることが知られてしまい、仕事にも支障をきたしている。

<処理概要>

ヤミ金は出資法違反の高金利、無登録での営業、取り立て規制違反等々の犯罪行為です。違法と知った上での行為で、人の弱みに付け込んだ商売です。おとなしくしていると、とことん搾り取られます。警察にヤミ金被害の届けを出すよう、その際には、ヤミ金の名前、電話番号、証拠になるもの等を持参し、場合によっては警告電話の依頼をするよう助言しました。

<ワンポイントアドバイス>

早急に警察へ被害届を提出するのが一番の解決法となります！

- 相談者の中にはブラックリストに載ると、心配という方がいます。実際にはブラックリストの呼称は無く、金融取引の事故情報のことで、5～7年間登録され今後の借り入れが受けられなくなるだけです。
- 「ヤミ金から借りた元本は、支払う必要なし」「支払ってしまった金銭は、全額返還請求できる」との判決（平成20年最高裁判決）がおりています。大半のヤミ金融が、暴力団の資金源へと流れている実態から、出資法に違反するヤミ金の貸付行為は、社会の倫理、道徳に反する悪質な行為であると、最高裁が厳しく断じました。ヤミ金撲滅には最高裁判決を後ろ盾に「ヤミ金には一切支払わない」を貫き、早急に警察へ被害届を提出しましょう。

多重債務関連

質屋からの借入

<相談内容>

質屋に貴金属を質入れし、20万円を借入した。月1万2千円の利息を支払っている。年利に換算すると74%にもなる。不当な高金利ではないだろうか。

<処理概要>

質屋は消費者金融と異なり「質屋営業法」により営業しているので、相談者のいうところの74%の金利が、直ぐには違法とは言えないのが現状と伝えました。

<ワンポイントアドバイス>

かなりの高金利です。安易に手を出さないように！

- 質屋は消費者金融と異なり「質屋営業法」に基づく業態で、公安委員会の許可を得て営業しています。消費者金融に関しては、平成22年の貸金改正法完全施行によりグレーゾーン金利が撤廃され、金利の上限が利息制限法範囲内となり、それを超える金利は取っていけないことになりました（日賦貸金業、電話担保金融の特例金利54.75%も撤廃）。しかし「質屋営業法」は、3ヶ月までの短期・小口金融であることや、質草の鑑定、保管、盗犯品捜査協力等の費用を加味した高い上限金利規定が置かれたままで109.5%の金利が残されました。裁判でも、質契約が利息制限法の適用を受けるかどうか判断が分かれ、見解統一の最高裁判例は未だ出ていません。

多重債務関連

クレジットカード現金化

<相談内容>

これまで、消費者金融からの借金の返済をするため、別の消費者金融から借りては返すと、廻して来た。しかし、現在は、新規の借入が出来なくなり、返済のみとなっている。どこか借りられるところはないかと思案する中、大通り沿いに「クレジットカード即現金化」の大型看板広告を見た。「信頼と実績の公安委員会許可店」とある。「面倒な審査も一切不要」とあるので利用してみようかと思うが問題はないか。

<処理概要>

クレジットカード現金化を利用すると、一時的に現金(業者の儲けを差し引いた額)を手にすることが出来ますが、その後カード会社の支払いに追われることとなります。更なる債務を増やす結果となりますので絶対に利用しないことです。相談者のように自分の収入の範囲で返せなくなった場合、「借りる」のではなく「債務整理」で解決するようにと助言しました。

<ワンポイントアドバイス>

クレジットカード現金化は危険な取引！

- クレジットカード現金化の仕組みは次のようなタイプが考えられます。
 - ①買取屋による方式（公安委員会許可と謳っている）では、換金性の高い商品をクレジットカードで購入するよう指示→商品を買取るが、購入金額より少ない金額を渡される→カード会社から手数料を加算した商品代金の請求
 - ②キャッシュバック方式では、インターネット等でキャッシュバック付商品を購入すれば、商品も現金も手に入ると誘う→カード決済後に、値打ちのない商品（ビー玉？）と現金（カード決済金額の数％）を受領→カード会社から商品代金（決済金額）の請求
- カード会員規約違反行為となり、強制退会、残債一括返済を求められます。更に、不正な利用方法であることを知りながら利用した場合は、消費者自身も詐欺罪等に抵触する可能性が出てきます。

クリーニングトラブル

スカートをクリーニングに出したらサイズが小さくなった

＜相談内容＞

2年前購入したスカートをクリーニングに出したが、スカートの表地が縮んで裏地が3センチほどはみ出していた。業者は裏地を表地の長さに補整し対応すると言っているが、スカート丈が短くなるだけではなく、ウエストも縮んでおりサイズが全体的に小さくなっているため着用することができない。補償を求めたい。

＜処理概要＞

クリーニング店が縮んだことを認め、その店舗は生活衛生営業指導センター登録店（Sマーク掲示店舗）だったので「クリーニング事故賠償基準」をもとに補償された。

＜ワンポイントアドバイス＞

クリーニングに預ける前と受け取り後の確認を！

- クリーニングについては、事例の他にも紛失、色あせ、穴あき、シミなど様々なトラブルがあります。クリーニングでのトラブルを迅速に解決するため、クリーニング賠償問題協議会ではクリーニング事故賠償基準を定めています。Sマーク店やLDマーク店（クリーニング生活衛生同業組合加盟店）では、預かった品物に損傷を与えた場合や紛失した場合、クリーニング事故賠償基準をもとに適正に対処することになっているので、店舗選びの参考になります。加盟店以外でもこの基準が広く利用されています。
- クリーニング事故賠償基準
 - ①賠償額の算定基本方式

賠償額＝（物品の再取得価格）×（物品購入時からの経過月数に応じた補償割合）

※補償割合は商品別平均使用年数から求めます。
 - ②品物を受け取ってから6ヶ月、または預けてから1年を経過した場合、事故賠償を受けることができませんので、引取り後も早めに仕上がりのチェックをしましょう。
- 預けるときと受け取り後の注意点としてクリーニングに出す前にシミや穴あき、ほつれ等がないかチェックしましょう。また、太陽光だけではなく蛍光灯からも紫外線は出るので、室内でのかけっぱなしは変色を起こすことがあります。ビニール袋をかけたまま保管すると衣服が変色する原因にもなりますので、管理には注意が必要です。
- クリーニング業法では、営業者は洗濯物の受け取り及び引き渡しをしようとする時は、あらかじめ利用者に対し、洗濯物の処理方法について説明するように努めなければならないとしています。

コインランドリーで衣服にシミ

コインランドリーで衣服にシミができたが、補償は受けられるの？

<相談内容>

自宅近くのコインランドリーで、ポロシャツ数枚を洗濯した。洗濯後に洗濯槽から衣服を取り出すと薄黒いシミがついていた。洗濯物に色落ちするものはなかった。シミの付いた衣服の一部を、シミ取り専門のクリーニングに出したが、きれいに落ちなかった。シミが付いた原因はコインランドリーにあると考えて、施設の管理者に対しポロシャツ数枚分の補償を求めている。管理者と交渉中であるが、対応が遅く連絡がない。

<処理概要>

コインランドリーは、クリーニング業法の規制を受ける施設ではありません。しかし、洗濯機を共同で利用するため、衛生的な管理を行うよう指導要綱が定められています。

センターから施設の管理者へ、施設の清掃や機械の点検状況を確認したところ、定期的な点検と清掃は指導要綱に沿って行われていました。また、当該洗濯機は洗剤・柔軟剤の自動投入機能が付いているタイプなので、洗剤の種類や管理についても確認しました。

当該洗濯機において、同じ条件で再度洗濯を行ってもらい、状況の確認をしてもらったところ、管理者から洗濯後のトラブルはなかったとの報告がありました。因果関係は認められず、補償は受けられませんでした。

<ワンポイントアドバイス>

利用前に、洗濯槽のチェックや洗濯機の使用方法を確認しよう！

- コインランドリーは、利用者自身が洗濯機を自由に操作し洗濯を行うセルフサービス方式です。
- 利用前にチェックしよう。
 - ①洗濯槽に汚れはないか
 - ②ポケットに何も入っていないか（洗濯物を傷めたり機械の故障につながります）
 - ③種類・サイズ・量にあった機械か確認する
 - ④洗濯後は長時間放置せずすぐに取り出す
 - ⑤忘れ物がないか
- 店内に表示されている使用方法や注意書きもきちんと読んでから利用しましょう。

中古車の故障

現状渡し販売で購入した中古車が故障した。解約したい**<相談内容>**

2週間前に、中古車店で70万円の中古車を現状渡し販売で購入した。走行中に急にハンドルが重たくなり動かなくなった。修理工場でみてもらうとエンジン内のボルトが折れているとのこと。販売店に修理してもらうよう話したが応じてくれないので返品したい。

<処理概要>

中古車の故障の場合、修理対応が原則であり故障を理由に契約解除を求めても、隠れた瑕疵として販売店が認めない場合、交渉は難航が予想される。ただ現状渡し販売であっても、車の重要なエンジン内の早期故障を全く対応しないというのは問題である。まずは修理費の見積もりを取り、費用負担について話し合ってみるのも方法ではないか助言したところ、相談者が部品代を負担し、販売店が作業費用は無料で修理に応じることで双方合意となった。

<ワンポイントアドバイス>**「現状渡し販売」では「車両状態」などを確認することが大切**

- 現状渡し販売（保証なし・整備なしの販売）の注意点
 - ①車のプライスボード内容や広告を確認し、疑問点は確認しましょう。
 - ②修復歴はないか（あれば事故車です）、走行距離は初年度登録年月日からみて妥当かなど確認が必要です。可能であれば試乗してみましょう。
- 保証付き販売の場合の注意点
 - ①車の状態の説明などは上記①②と同じ
 - ②保証書の記載事項に基づき、保証期間中は対象になる不具合について無料修理を行うこととなりますので、記載事項について販売店より説明を受け疑問点は質問しましょう。

※中古車の瑕疵・・・民法570条「売主の瑕疵担保責任」について
 当然予想される通常の自然損耗とはいえない不具合（走行不能などの瑕疵）が発見された時、修理不可能な場合は契約解除することも考えられます。ただし、隠れた瑕疵の判断をめぐりトラブルになることも多いのです。
- 販売店を選ぶとき、業界団体に加盟しているかどうか、ひとつの目安になります。以下の団体があります。

(社) 日本中古自動車販売協会連合会
 沖縄県中古自動車販売協会 (JU) 北中城村字荻道390-1
 「中古車相談室」098-935-2525

(社) 自動車公正取引協議会「消費者相談室」
 03-5511-2115 (平日10:00~17:00)

海外宝くじ

宝くじに当たった?とダイレクトメールが海外から届いた

<相談内容>

突然、海外から「高額賞金に当選した」というダイレクトメールが届いた。よく読むと「当選金を受取る権利を獲得した。あなたに当選金を送る用意が整っています。登録料2,000円を7日以内に送金するかクレジットカード決済しエントリーして下さい」と書かれている。当選金を受取れる可能性があるなら、登録したいと思っているが信用してよいか。

<処理概要>

すでに当選したかのような内容になっているが、購入していない宝くじに当選することはないことを伝えた。また、一度支払ってしまったことで次々に大量のダイレクトメールが送られてきた例やクレジットカード番号やカードの有効期限を記入し送付したことで毎月の登録料を引き落とされた例を紹介した。会員登録をすることは、業者が知らなかった個人情報を自ら教えることにもなるので安易に登録通知しないよう助言した。

<ワンポイントアドバイス>

日本国内での海外宝くじの購入は違法です

- 申し込んでもいないのに、当選することなどありえません。まるで当選したかのように表示して錯覚させ、申し込みをさせることが目的です。
- 日本では宝くじは許可を受けた特定の地方自治体だけが発売でき、それ以外は「富くじ」として刑法で禁止されています。そのため、海外宝くじ業者は消費者の注文を受けて海外宝くじを購入し、仮に当選した場合は業者が本人宛直接連絡するとしていることが多いです。しかし、宝くじの現物は、送られてこないのが、当選の事実を確認できず自分で換金もできません。本当に海外宝くじを業者が購入しているかは不明です。
- ダイレクトメール発送業者の所在地は海外で、連絡先も私書箱程度しか記載されていないため直接交渉が困難で、払った手数料や参加費を取り戻すことはできません。
- 高齢者が多額の費用を支払っていることが多いので、被害を拡大させないために周囲の人たちが、高齢者の日常生活を見守ることが大切です。

刑法187条（富くじに関する罪）

- 1 富くじを発売した者は、2年以下の懲役又は150万円以下の罰金に処する。
- 2 富くじの発売を取次ぎした者は、1年以下の懲役又は100万円以下の罰金に処する。
- 3 前2項に規定するもののほか、富くじを授受した者は、20万円以下の罰金または科料に処する。

賃貸アパートの解約（原状回復費用）

退去後のクロスの張替や畳表替費用を負担するの？

<相談内容>

5年間住んだ賃貸アパート、退去時にはきれいに掃除をしたつもりだが、管理業者から「プロのハウスクリーニング代、クロスの張り替え、畳の表替え費用を敷金から差し引き、不足する場合は後日請求します。」と言われた。自分ではきれいに住んだつもりなので敷金8万円（家賃2ヶ月分）を返してほしい。

<処理概要>

退去に伴い、原状回復費用として契約条項をもとに費用負担を求められたものである。国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」によると、借主の過失や不注意などで通常の使用方法を超える使用による汚損・き損を復旧させる費用は借主負担となる。通常使用による損耗や経年劣化・変化による修繕費は貸主の負担とされていることなど情報提供した。事例については管理業者から敷金の精算書の提示と約2万円が返金されたことで相談者は了解した。

<ワンポイントアドバイス>

「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を知っておこう

- 国土交通省より公表された指針で、退去時における原状回復のトラブルの未然防止と円滑な解決のために、賃貸人や賃借人があらかじめ理解しておくべき一般的なルール等を示したものです。原状回復にかかる契約関係、費用負担等のルールのあり方を明確にして、賃貸住宅契約の適正化を図ることを目的に作成されており、法的な強制力はありませんが望ましい考え方として理論的根拠となります。（平成10年公表・平成16年改正・平成23年再改正）
- 原状回復の考え方
賃借人の故意・過失、善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗・毀損などを復旧する費用は借主負担となりますが、賃借人が借りた当時の状態に戻すということではありません。いわゆる経年変化、通常の使用による損耗等の修繕費は家賃に含まれると考えられています。
- 契約の際の注意点
 - ①アパート契約において退去時の修繕についてのトラブルがよくあります。入居時から退去する時に備え、気になる部分は写真に撮るなどしておくといよいでしょう。
 - ②アパート契約の際は、必ず物件を見て、契約書の内容をよく確認するようにしましょう。
- トラブルの解決
賃貸人と賃借人が話し合って解決するのが望ましいのですが、難しい場合は裁判所の民事調停や敷金の返還を求め60万円以下であれば簡易裁判所で少額訴訟手続きを利用する

生命保険の契約変更

転換契約後、保険金額が少なくなった。元の契約に戻して!

<相談内容>

訪ねてきた保険会社の営業職員に勧められ、20年間かけていた終身タイプの保険を特約（ガン・三大疾病）がついた保険に転換した。営業職員の説明では「金額は何にも変わらない」という話だったので、金額が変わらず特約もついているならと契約を変更した。後日届いた保険証券を確認すると、60歳以後の死亡保険金額が転換前は1,100万円だったはずだが、転換後は500万円になっていた。説明と違うので驚いて営業職員に「話が違う。元の契約に戻してほしい」と頼んだが、「戻すことはできない」と言われた。

<処理概要>

保険会社と相談者がセンターで話し合うことも可能なので、関係書類を持参し来所するよう伝えた。後日、相談者から保険会社の責任者と外交員から説明を受けた。死亡保険金は減るが、特約が充実していることが分かり納得したので契約を継続すると連絡があった。

<ワンポイントアドバイス>

転換後の保険が自分のニーズに合っているか?転換のメリットは?

- 生命保険とは、多くの人が少しずつお金を出し合って、誰かに何か不測の事態が起きた時の経済的な不安に備えるために考え出された制度です。
- 保険の種類には、「定期保険」「終身保険」「養老保険」の代表的な3つのタイプの外に、「医療保険」「ガン保険」「介護保険」「個人年金保険」「こども保険」等があります。
- 転換制度利用時の注意点
 - ①転換制度は、同じ保険会社の中で現在の契約を活用して、新たな保険を契約する方法です。現在の契約の積立部分や積立配当金を転換（下取り）価格として新しい契約の一部にあてる方法で、元の契約は消滅します。
 - ②保険会社が転換制度の利用を勧める場合、転換以外の方法や転換した場合の新旧契約の内容比較などについて書面を用いて説明することが義務付けられています。その書面を受領した旨の確認（確認印）を求められますので、十分に内容を理解・納得したうえで押印しましょう。
 - ③告知（または審査）が必要です。
 - ④新規に契約する場合と同様の要件でクーリング・オフ制度が適用できます。一般的には、店舗以外の場所で申し込みした場合、契約の申し込みをした日、またはクーリング・オフの説明書を受け取った日のいずれか遅い日から起算して8日以内は申し込みを撤回でき、保険料は返還されます。（保険業法第309条）

医療保険（医療特約）

告知義務違反により契約を解除すると言われた

＜相談内容＞

数年前、営業職員に勧められ医療特約付き生命保険に加入した。その時営業職員に、以前通院治療を受けたことがあるが治っていると告げたところ、治ったのなら大丈夫と言われたので告知書には記入しなかった。その後ガン検査などで入院したため、保険会社へ入院給付金申請した。保険会社から検査入院は対象外と説明を受け、書面にも記載があったので理解できたが、告知義務違反があり契約解除にあたりと言われ驚いた。営業職員の助言なのに一方的に解除されるのは納得できない。

＜処理概要＞

センターから保険会社に対し、今回の告知書記載について営業職員の不適切な助言に起因している点や、相談者は契約継続を希望している点など伝え再調査・検討を申し出た。保険会社より、当時の営業職員がすでに退職しており事実確認が難しいこと、現状では主契約について契約続行は可能だが、医療特約については解除になるとの回答に対し相談者は主契約が継続できることで納得し解決となった。

＜ワンポイントアドバイス＞

医療保険に加入の際は正しい「告知」が必要

- 保険会社は申込者が提出した告知書に基づいて契約を引き受けるかなどを決めますので申込者は過去の傷病歴、現在の健康状態、現在の職業などの重要事項について、保険会社にありのままに答える義務を負っています。
- 告知義務違反があった場合には、保険会社は契約解除ができる（約款に規定）
 - ①契約（責任開始期）から2年以内であれば、保険会社は契約解除ができます。

但し、医療特約の場合は、特約として主契約とは別に契約解除できる期間を定めている場合がありますので約款を確認することです。（例：5年間）
 - ②契約解除の場合、保険解約返戻金相当額は支払われるのが原則です。
 - ③保険法（平成22年4月1日施行）により、営業職員などが告知妨害・不実告知教唆をしたとき、生命保険会社は契約を解除できなくなりました。（保険法第55条2項）
- 営業職員には「告知受領権」がない
 - ①保険に加入する場合は、保険会社が求めた告知書に事実を告知しなければなりません。または保険会社が指定した医師に告知する必要があります。
 - ②営業職員などに口頭で伝えても告知したことにはなりません。わからないことや疑問点があれば、直接保険会社などに問い合わせましょう。

入学金・授業料の返金

大学への入学辞退を申し入れたが、授業料を返してもらえなかった

<相談内容>

息子が大学に合格し、入学金と授業料を納付し入学手続きをした。後日、第1志望の大学の合格が決まったので、先に入学手続きをしていた大学に3月28日に入学辞退手続きをしたのだが、授業料の返還を拒否された。理由は、入試要項に明記の通り3月25日が入学辞退手続きの期限なので、手続きがその期限を過ぎていたため対応できないというものだった。入学要綱を確認すると確かにそのような記載があった。授業料は返してもらえないのだろうか。

<処理概要>

当初、入学要綱に返還しないと明記してあることを理由に返還拒否の対応だったが、大学側に最高裁判決と文部科学省通知の内容を伝え、それに準じた対応の検討を求めた。交渉を続けた結果、入学金を除いた授業料を返還するという回答を得た。

<ワンポイントアドバイス>

3月末までの入学辞退なら授業料は返金

- 入試要項の「一旦納入された入学金・授業料は一切返しません」という不返還特約に対し、消費者契約法第9条の「契約の解除に伴う損害賠償の予定や違約金を定める条項はその事由や時期に応じて生ずべき平均的損害を超えるものは無効」に抵触するのではないかと各地で返還訴訟が起こされました。
- 平成18年に最高裁は、3月末までの入学辞退なら学校側に損害はないから授業料は返還する義務があるという判決を下しました。
- それに伴い、文部科学省は「大学・短期大学、高等専門学校、専修学校及び各種学校の入学辞退者に対する授業料の取り扱いについて」（通知）を出し、3月31日までに入学辞退の意思表示をした者への授業料返還に応じるようにと通知しました。

<補足>

最高裁判決では、入学金の取り扱いについて、「入学できるという地位取得の対価」であり学校側は原則返還する必要はないと判断しています。

引越運送

引越の際に壊れたパソコンの補償について**<相談内容>**

引っ越しの際、業者と梱包付きの契約をした。引っ越し後にパソコンとCDラジカセの故障に気づいた。すぐに業者に連絡し対応を求め回答を待っている。賠償について聞きたい。

<処理概要>

センターにて当該事業者の規約を確認し、沖縄県トラック協会の見解を求めた。その上で相談者へ、引っ越し作業においての毀損事故であれば賠償を求められることが出来ると考えられ、賠償方法は修理・復元が原則であるが復元不可能な場合は事業者に時価相当額の支払いを求められることになるかと伝えた。後日相談者より事業者がパソコンは修理でCDラジカセは代替品にて補償することになったと報告を受けた。

<ワンポイントアドバイス>**引越作業における毀損は補償される**

- 引越運送業者は、国土交通大臣から貨物自動車運送事業法に基づく許可を得る必要があるほか、消費者保護のため標準引越運送約款等の遵守等を行うこととされています。
- 事業者は荷物の荷造り、受け取り、引越、保管又は運送に関し注意を怠らなかったことを証明しない限り、荷物の滅失、毀損又は遅延につき損害賠償の責任を負うと定められています。(引越約款第21条)
- 荷物の滅失又は毀損について、事業者の責任は、荷物を引き渡した日から3ヶ月以内に通知を発しない限り消滅すると定められています。(引越約款第25条)
- ネットや電話での見積もりは、荷物の量や大きさ等について事業者と行き違いが生じやすいので連絡は密接にすることや、見積書で作業内容や解約料について確認をすることが大切です。
- 後日のトラブルを防ぐため、運送上特段の注意を要する物は忘れずに事前に申告するようにしましょう。
- 作業時、作業後は点検を行い、問題があればすぐに申し出るようにしましょう。

製品の安全

長年愛用している扇風機が使用停止ってどういうこと？

<相談内容>

長年愛用している扇風機がある。新聞に、メーカーから「長年ご使用の扇風機は、モーター、コード、コンデンサー等、電気部品の経年劣化による発煙・発火事故の恐れがあります。19**年以前の製品は使用を停止して下さい」と社告が掲載されていた。発煙、発火の恐れのある製品は欠陥商品ではないか。まだ使えるものの使用停止は、もったいないし、環境問題にもならないか。

<処理概要>

製品や使用方法には、問題がなくても、長期使用により部品が劣化します。これを「経年劣化」といいます。経年劣化による事故も発生しており、大変危険です。製品には寿命があることを理解し、安全な製品に買い替えることにより、「安全を手に入れる」と考えてはいかがでしょうか。メーカーからの社告がない製品であっても、使用中に、異音がする、焦げ臭い等異常がある場合は、直ちに使用停止し、点検または買い替えを検討しましょう。

<ワンポイントアドバイス>

10年以上の家電製品は再点検を！

●改正消費生活用製品安全法（平成21年4月施行）

長期使用製品安全点検制度

経年劣化により安全上支障が生じ、特に重大な危害を及ぼすおそれの多い9品目に制定

9品目の製造・輸入事業者、販売事業者、関連事業者、消費者等（所有者）それぞれが適切に役割を果たして、経年劣化による製品事故を防止するための制度

消費者には、製造事業者への所有者情報の提供の責務（ユーザー登録）と製品点検等の保守の責務が有ります。

対象：屋内式ガス瞬間湯沸かし器（都市ガス用、LPガス用）・屋内式ガス風呂釜（都市ガス用、LPガス用）・石油給湯器・石油風呂釜・密閉燃焼式石油温風暖房機・ビルトイン式食器洗機・室内用電気乾燥機

表示例 ビルトイン食器洗機

特定保守製品
型名 AB-CD123
製造年月 2012年10月
設計標準使用期間 10年
点検期間
2020年10月～2022年10月
特定製造事業者名・住所
****株式会社
◎◎県◎◎市◎◎123番地
問合せ先0120-****-****

長期使用製品安全表示制度

経年劣化による重大事故発生率は高くないが、事故件数の多い家電製品5品目について、設計上の標準仕様期間と経年劣化についての注意喚起等の表示が義務化されました。

対象：扇風機・エアコン・換気扇・洗濯機・ブラウン管テレビ

表示例 扇風機

製造年 2012年
設計上の標準使用期間 10年
設計標準使用期間を超えてお使い頂いた場合は、経年劣化による発火・けが等の事故に至おそれがあります。

製品安全・事故情報を知るには

・消費者庁 <http://www.caa.go.jp/index.html> ・（独）製品評価技術基盤機構 <http://www.nite.go.jp/>

外国通貨の投資トラブル

謝礼を支払うと言われ購入した外国通貨**<相談内容>**

A社に「B社から外国通貨のパンフレットが届いたら連絡してほしい」と電話で頼まれた。後日、A社にパンフレットが届いたと連絡すると「B社から外国通貨を買うことができるのは、このパンフレットが届いた人だけだ。当社の代わりにあなたが申し込んでくれないか。高額な謝礼を支払う」と言われた。申し込むだけならと思い、一口10万円を30口申し込んだ。

後日、B社から電話があり「あなたが申し込んだのにA社から振込みがある。当社はA社とは取引していない。あなたの行為は法律違反だ。警察に訴えるつもりでいる」と言われた。驚いてA社に連絡すると「警察に訴えられないように、こちらがB社と話し合うので連絡をまわってほしい」と言われ、A社から「今あなたが申込金300万円をB社に振り込めば警察に通報しないと言っている。あとで、申込金は返すのでそうしてほしい」と電話があった。そこで、おかしいと思い警察に相談したところ、消費生活相談窓口で相談するよう紹介された。今後、どのように対処すればいいか。

<処理概要>

電話をかけてきた業者とパンフレットを送ってきた業者はこれまでの「劇場型勧誘」に多く見られる手口とほぼ同様です。お金を払ったとしても連絡が取れなくなり、返金される可能性はほとんどないと説明し、今後このような業者と一切関わらないよう助言しました。

<ワンポイントアドバイス>**「劇場型勧誘」には一切関わらない！**

- 申し込むだけで「謝礼を払う」「買い取るから利益になる」などと言って他社と契約させようとする話には、絶対に耳を貸さないようにしましょう。
- 業者が「契約は成立した」などと言ってお金を請求しても、お金は渡さず、家族や消費者センターに相談しましょう。